

visual systems
expertise in digital media



Mihin perustuu hyvä käytettävyys ja käyttökokemus?

Janne Lohvansuu
Senior Consultant, Usability
Visual Systems Oy
25.4.2002

13.5.2002

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Agenda

- Käytettävyys, mitä se on?
- Mistä syntyy hyvä käyttäjäkokemus?
- Julkisten palveluiden ja liiketoimintasovellusten käytettävyyden eroavaisuudet
- Esteettömyys


2

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyys, mitä se on?

Käytettävyys on helppokäyttöisyyden, tehokkuuden ja miellyttävyyden summa, joka kertoo kuinka helposti käyttäjä pystyy tuotteella tai palvelulla tekemään vaivattomasti asioita, joita varten tuotetta tai palvelua käytetään.



3

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyys –mitä se ei ole?

- Käytettävyys ei tässä presentaatiossa tarkoita palvelimien päällöprosentteja, vasteaikoja tms. muuta tekniikkaa
- Käytettävyys ei ole edellisenä iltana testaamista
- Käytettävyys ei ole ohjesääntö
- Käytettävyys ei ole absoluuttinen totuus

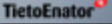
4

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyyden kolme teesiä

- **Tunne käyttäjäsi**
 - Vuorovaikutteisten palvelujen käytettävyys riippuu siitä, kuka palveluja käyttää ja missä tilanteessa
- **Käytettävyys palvelee toimintaasi**
 - tuottamalla käyttäjille hyviä käyttökokemuksia
 - jotka kasvattavat palvelusi arvoa
 - tuottamalla lisäarvoa (helppoutta) käyttäjälle
- **Käytettävyys on pitkän tähtäimen tavoite**
 - Käyttäjäkokemus verkossa vastaa organisaatiosi palvelua. Sen kehittäminen ei tapahdu hetkessä vaan vaatii suunnitelmallisuutta ja panostusta.

5 

visual systems
expertise in digital media

Tunne palvelusi ja sen käyttäjät

"Entertainment sites should entertain, news sites should inform, corporate sites should enhance the corporate image, help customers complete their mission, and help journalists and investors learn about the company"

- Donald Norman

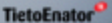
6 

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyys ominaisuutena

Käytettävyys ominaisuutena: kaksi yleisintä määritelmää

Jakob Nielsen:	ISO 9241-11:
1. Opittavuus (learnability)	1. Tuloksellisuus (efficiency)
2. Tehokkuus (efficiency)	2. Tehokkuus (effectiveness)
3. Muistettavuus (memorability)	3. Tyytyväisyys (satisfaction)
4. Virheettömyys (few and noncatastrophic errors)	
5. Subjektiiivinen tyytyväisyys (subjective satisfaction)	

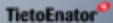
7 

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyyden edut

- Helpottaa myyntiä (on ymmärrettävä)
- Nopeuttaa tehtävien suorittamista
- Käyttäjien tyytyväisyys kasvaa
- Koulutus & help-desk tuki vähenee
- Ohjelmistojen luotettavuus paranee

> On edullisempaa korjata virheet suunnitteluvaiheessa kuin tuotteen valmistuttua

8 

visual systems
expertise in digital media


Käytettävyyden merkitys kasvussa

- Vuorovaikusteisten tietokonejärjestelmien määrä on lisääntynyt ja tulee lisääntymään
- Tietokone on olennainen työkalu jonka kanssa yhä useammat joutuvat tekemisiin (informaatioyhteiskunta)
- Myös muut laitteet ovat arkipäivää

9 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Mistä syntyy hyvä käyttäjäkokemus?




10 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Mistä syntyy hyvä käyttäjäkokemus?

- Käyttäjäkokemus syntyy suunnittelijoiden kyvystä yhdistää sekä
 - ulkonäkö
 - ≧ tyyli
 - ≧ käytettävyys
 - konsepti
 - ≧ toiminnallisuus
 - ≧ viesti



11 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Käyttäjäkokemuksen viisi tasoa

- Tietokoneen käynnistäminen
 - Windowsin käyttäminen (esim. hiirellä)
 - ≧ Internet -yhteyden avaaminen (modeemi tms.)
 - Selaimen käyttäminen (osoitteen kirjoittaminen)
 - ≧ Verkkopalvelun käyttäminen (sisäänkirjautuminen, haku)

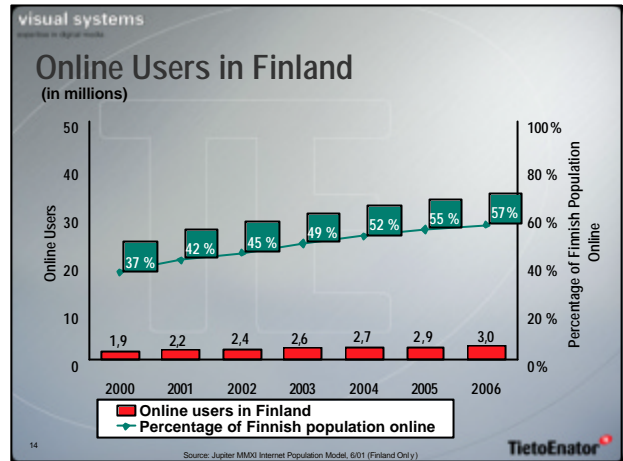
12 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Käyttäjä haluaa olla tyytyväinen palveluusi

- Palvelusi on puhuteltava käyttäjää tämän omalla kielellä –osoita ymmärtäväsi yleisösi tavat ja asenne
- Selkeys ja ymmärrettävyys ovat helpokäyttöisyyden peruskivet
- Huolehtimalla käytettävyydestä olet jo voittanut 50% käyttäjistä puolellesi
- Käyttäjien määrä kasvaa päivä päivältä –teknologian merkitys vähenee

13 **TietoEnator**



visual systems
expertise in digital media

1. Aikaisille omaksujille teknologia myy
2. Mutta suurille käyttäjäryhmille käyttäjäkokemus dominoi ja teknologian tulee olla läpinäkyvää

15 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Yksinkertaista!

16 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Kysy ennenkuin teet jotain käyttäjän puolesta!

Tietoturvaompele

Verkkopankkitietojen ei-yleiset tunnustukset - Pitäisi olla alkoja palvelus
kannettavissa, jotta ei ole mitään riskiä. Jos olet been tarkkainnosta
järkevää on karkota epäselvää tilantea soittaa syntä, jii kovanlaisi käyttö ohjeita
BACK-sivillää tunnistutunnen yhteydessä. Älä käytä BACK-sivillää järkevää
käytännössä, ei tontaa sitä koskaan. Muista aina osilla osilla, kun lopetat
järkevää käyttöä.

Valitse ohjeita sähköä JATKA.

← JATKA

Source: www.osuuspankki.fi, www.jp.com

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyys ja esteettömyys Suomessa

13.5.2002

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Käytettävyys

Akateemiset tahot

- Yliopistot, teknilliset korkeakoulut
- Arlaintituutti

Kaupalliset toimijat

- Visual Systems, Accenture
- Icon Medialab, Satama
- Adage (ent. TKK)

Kapean sektorin käytettävyysfirmat

- UsersFirst Design (mobiili)
- Interacta Design

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Esteettömyys

Suomi.fi - Tie julkisiin palveluihin

Gaalluunna 133.000000.000000

Tuota 0 on oltuunna sooda julkisiin palveluihin. Kansainväliset palvelut on kirkkaiden ohjeiden.
[Tuo lisää julkisiin...]

— Viikkotilaisuus
Hae Suomi.fi palvelusta [] [Hae] [Hae ohjeet]

Aluepalvelut

- Asuminen ja asenne - Asumismuutto, laiton oikaisu.
- Erikoiset ja kirkkaiden - Opetus, oppilaitokset.
- Koulutus ja yrittäjyys - Muutokset, arvostus.
- Laki ja oikeus - Koulutus, arvostus.
- Lääkitys ja matkailu - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Matkailu ja matkailu - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Paikka ja asenne - Vuokrat, vuokraus.
- Suomi, yhteiskunta - Vuokraus, kirkkaiden ohjeet.
- Terveystieteet - Hämmentynyt, kirkkaiden ohjeet.
- Työ ja elämä - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Työ ja elämä - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Työ ja elämä - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Työ ja elämä - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Työ ja elämä - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.
- Työ ja elämä - Aikataulu, kirkkaiden ohjeet.

TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Esteettömyys (accessibility)

- Saavutettavuutta kaikille
- Web-sivut ja muut palvelut ovat kaikkien ihmisten käytettävissä mahdollisimman hyvin
- Eri kohderyhmät, eri ongelmat
- Esteettömyys erityisryhmien näkökulmasta:
 - Looginen rakenne
 - selkeä kieli
 - standardit toteutustekniikat

21 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Esteettömyys

- "Normaali" käytettävyys vs. esteettömyys
 - Esteettömyyttä ei pidä samaistaa yleiseen käytettävyyteen, *usability*, jolla tarkoitetaan helppokäyttöisyyttä, ymmärrettävyyttä ja selkeyttä.
 - Käytettävyys korostaa hyvää toimivuutta *tyypillisissä* käyttömuodoissa, esteettömyys taas tähtää toimivuuteen myös epätyypillisissä tilanteissa usein tavoitteena se, että sivu tai palvelu saadaan edes jollakin tavalla toimivaksi
- Tekniikka vs. esteettömyys

22 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media


Case: Espoo

Espoon kaupunki on valinnut TietoEnatorin ja Visual Systemsin kumppanikseen kaupungin ePalvelukokonaisuuden luomiseen kaupunkilaisille ja kaupungin yhteistyökumppaneille. Hanke ulottuu Espoon ePalvelustrategian ja verkko-brandin määrittelystä tuotantojärjestelmän hankkimiseen.

Ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin julkaisujärjestelmä ja uusittiin Espoon internet-sivujen ilme ja sisältörakenne. Samalla kaupungille luotiin intranet-ratkaisu, joka tarjoaa työntekijöiden käyttöön tarvittavat työkalut, verkkolehdet ja muut hyödylliset palvelut.

Uudet verkkopalvelut julkistettiin 28.11.2001.

www.espool.fi



23 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Esteettömyys -pikavinkit

1. **Rakenne:** tee sivu sellaiseksi, että se alusta loppuun luettuna on toimiva, mm. tärkeimmät asiat ovat ensin.
2. **Kieli:** käytä yksinkertaisinta kieltä, jonka sisällön luonne sallii.
3. **Tekniikat:** käytä yksinkertaista ja loogista HTML-merkkausta, ja virittele ja sommittele ulkoasu ensisijaisesti CSS:llä.
4. **Linkit:** nimeä linkit sisällötä kuvaaviksi, ei esimerkiksi "klikkaa tästä".
5. **Multimedia:** tarjoa kaikelle kuva-, ääni-, video- yms. aineistolle tekstivaihtoehto.
6. **Taulukot:** huolehdi, että taulukot ovat mielekkäitä myös riveittäin luettuina.
7. **Ohitettavuus:** tarjoa mahdollisuus ohittaa ne aineistot, jotka voivat olla esteellisiä, kuten isot taulukot.

24 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media

Tasanet hanke -yleistä

- Arlainstituutin ja Invalidiliiton Järvenpään koulutuskeskuksen yhteistyössä toteuttama hanke.
- Tavoitteena parantaa erityisryhmien asemaa verkkopalveluiden käyttäjinä ja lisätä erityisryhmien verkko-oppimisen mahdollisuuksia.
- Hankkeen osa-alueita ovat erityisryhmille räätälöityjen koulutus- ja kuntoutuspalveluiden tuottaminen yhteistyötahojen kanssa sekä verkkopalveluiden esteettömyyden ja käytettävyyden kehittäminen.
- Kestää vuoden 2004 loppuun saakka

25 TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Tasanet hanke -tavoitteet

- Verkkopalvelujen esteettömyyden edistäminen kiinnittämällä huomiota mm. verkkoympäristöjen ja -palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Hankkeen avulla lisätään tietoisuutta erityisryhmien tarpeista sekä pyritään luomaan yhteistyötä käyttäjätahojen ja verkkopalveluiden toteuttajien kesken.
- Erityisryhmien koulutukseen liittyvän materiaalin tuottaminen yhteistyötahojen käyttöön sekä myös yleiseen käyttöön verkossa. Materiaali koostuu opiskelumateriaalista sekä ohjaavasta materiaalista, joiden saavutettavuutta testataan eri verkkoympäristöissä ja erilaisilla teknisillä apuvälineillä.
- Erityisryhmien ohjaukseen ja neuvontaan liittyvien palvelujen tuottaminen verkkoympäristössä. TASANETin kautta tarjotaan ja välitetään eri käyttäjäryhmille yksilöllistä kuntoutus- ja koulutusalan neuvontapalvelua sekä ohjausta.

26 TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Tasanet hanke -kohderyhmä

- erityisryhmiin kuuluvat itse ja heidän lähipiirinsä
- opiskelijat eri opinahjoissa (tietoa erityisryhmistä opintoihin)
- opetushenkilöstö ja opetuksen tukihenkilöstö
- sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelujen henkilöstö
- viranomaiset
- työnantajat ja työyhteisöt
- muut erityisryhmien kuntoutuksesta ja koulutuksesta tietoa tarvitsevat
- verkko- ja virtuaaliympäristön tuottajat (palvelut saavutettaviksi)
- järjestöt

27 TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Tasanet hanke -yhteistyötahot

- Opetushallitus
- ammatilliset erityisoppilaitokset
- muut erityisoppilaitokset
- alan muut verkkoprojektit ja -hankkeet
- virtuaalikoulut ja -yliopistot
- verkkopalvelujen tuottajat
- yleiset koulut, oppilaitokset ja korkeakoulut

28 TietoEnator

visual systems
expertise in digital media

Design for All (DfA)

- **DfA** - Design for All - tuotteiden ja palveluiden suunnittelu siten, että ne ovat mahdollisimman monen käyttäjän saavutettavissa.
- Stakes kehittää kansallista Design for All- osaamiskeskusten verkkoa
- Tarkoituksena
 - verkottaa myös EU-tasolla muissa maissa vastaavasti tekeillä olevien verkostojen kanssa.
 - tuoda DfA-tietämystä julkiselle ja yksityiselle sektorille.
- Tavoitteina mm. eurooppalaisen DfA-opetus suunnitelman kehittäminen vuoden 2002 aikana.
- Suomalaisen verkon aloituspalaverissa oli mukana 18 eri tahoa (korkeakouluja, etujärjestöjä yms)

29 **TietoEnator**

visual systems
expertise in digital media



Kiitos!

www.lohvansuu.com
janne.lohvansuu@visualsystems.com

13.5.2002 **TietoEnator**